MESTSKÁ ČASŤ BRATISLAVA-NOVÉ MESTO

---------------------------------------------------------------

Z á s a d y

**vybavovania sťažností a petícií v podmienkach**

**samosprávy mestskej časti Bratislava–Nové Mesto**

Starosta mestskej časti Bratislava-Nové Mesto na základe uznesenia č. 09/13 MZ MČ B-NM, prijatom na jeho 9. zasadnutí dňa 13.10.2015, v súlade s ustanovením § 11 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a § 7 ods. 2 zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov, v spojení ustanovením § 7a ods. 1 písm. b) zákona č. 377/1990 Zb. o hlavnom meste Slovenskej republiky Bratislave v znení neskorších predpisov, ustanovením Čl. 48 ods. 7 Štatútu hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislavy v znení jeho neskorších dodatkov, vydáva tieto Zásady vybavovania sťažností a petícií v podmienkach samosprávy mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej v texte len „zásady“):

**Článok 1**

**Účel**

1. Tieto zásady upravujú postup:
	1. pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní sťažností, príslušnosť pri prešetrovaní, písomnom oznamovaní výsledku prešetrenia sťažností a pri kontrole vybavovania sťažností sťažovateľov
	2. pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania petícií - v podmienkach samosprávy mestskej časti Bratislava–Nové Mesto (ďalej v texte len „mestská časť“).

**Článok 2**

**Pôsobnosť**

(1) Podľa týchto zásad na území mestskej časti postupujú:

a) mestská časť, ktorou sa pre účely týchto zásad rozumejú:

 - orgány mestskej časti (starosta, miestne zastupiteľstvo)

 - miestny kontrolór mestskej časti

 - miestny úrad (prednosta, zamestnanci)

b) organizácie zriadené mestskou časťou, t.j. rozpočtové a príspevkové organizácie mestskej časti v rozsahu pôsobností daných im platnými právnymi predpismi a týmito zásadami

(ďalej spolu v texte označovaní ako „mestská časť“).

**Článok 3**

**Sťažnosť**

(1) Sťažovateľ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá podala sťažnosť.

(2) Sťažnosť je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, ktorým:

1. sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou mestskej časti
2. poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti mestskej časti.

(3) Sťažnosťou nie je podanie

1. ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
2. ktoré poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti mestskej časti, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom[[1]](#footnote-1),
3. ktoré je sťažnosťou podľa osobitného predpisu[[2]](#footnote-2),
4. ktoré smeruje proti rozhodnutiu mestskej časti vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu[[3]](#footnote-3).
5. orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
6. osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci (exekútor, notár)[[4]](#footnote-4).

(4) Každé podanie pre účely určenia, či podanie je sťažnosťou v zmysle zákona a zásad, sa vždy posudzuje podľa jeho obsahu bez ohľadu na jeho označenie.

(5) Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

1. niektoré nie sú sťažnosťou, mestská časť vybaví ako sťažnosť len tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou; časti podania, ktoré nie sú sťažnosťou, mestská časť sťažovateľovi nevráti a v oznámení o výsledku prešetrenia sťažnosti uvedie dôvody ich neprešetrenia,
2. všetky sú sťažnosťami, avšak na vybavenie niektorých nie je mestská časť príslušná, vybaví len tie časti sťažnosti, na ktorých vybavenie je príslušná; ostatné časti sťažnosti postúpi podľa § 9 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej v texte len zákon č. 9/2010 Z. z.“) orgánu verejnej správy príslušnému na ich vybavenie, a to najneskôr do desiatich (10) pracovných dní od doručenia a zároveň upovedomí o uvedenom postúpení sťažovateľa.

(6) Ak po preskúmaní podania miestny kontrolór mestskej časti, ktorému bolo podanie pridelené na centrálnu evidenciu sťažností zistí, že:

a) toto nie je sťažnosťou podľa bodu (3) písm. a), b), d), e) a f) tohto článku zásad, podanie vráti tomu, kto ho podal bezodkladne po tom, čo to zistil, najneskôr však do 30 pracovných dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu. Takéto podanie však nevráti, ak je povinnosť mestskej časti vybaviť ho podľa iného právneho predpisu.

b) ide o podanie podľa bodu (3) písm. c) tohto článku zásad, postúpi ho tomu, kto je na jeho vybavenie príslušný podľa osobitného predpisu a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal, najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia.

c) ide o podanie podľa bodu (3) písm. d) tohto článku zásad, ktoré smeruje proti rozhodnutiu, ktoré nie je právoplatné, postúpi ho do 5 pracovných dní od jeho doručenia orgánu, ktorý napadnuté rozhodnutie vydal, a súčasne to oznámi tomu, kto ho podal.

**Článok 4**

**Petícia**

(1) Petícia je podanie, ktorým sa môže každý sám alebo s inými obracať vo veciach verejného alebo spoločenského záujmu na orgány samosprávy so žiadosťami, návrhmi a sťažnosťami (ďalej len „petícia“).

(2) Petíciou sa nesmie zasahovať do nezávislosti súdu.

(3) Petícia nesmie vyzývať k porušovaniu ústavy, zákonov a právne záväzných aktov Európskej únie, popieraniu alebo obmedzovaniu osobných, politických alebo iných práv.

**Článok 5**

**Doručovanie sťažností, petícií**

1. Podanie (sťažnosť, petícia) adresované starostovi mestskej časti, zástupcovi starostu, miestnemu kontrolórovi je podaním doručeným mestskej časti.
2. Ak bolo podanie doručené elektronickou formou, povinnosťou e-mailového prijímateľa tohto podnetu je bezodkladne doručiť tento podnet na útvar miestneho kontrolóra mestskej časti.

**Článok 6**

**Podávanie a náležitosti sťažností**

(1) Sťažnosť sa podáva mestskej časti písomne, ústne do záznamu, telefaxom alebo elektronickou poštou. Sťažnosť adresovaná zamestnancovi mestskej časti, resp. jeho orgánu je sťažnosťou podanou mestskej časti.

(2) Príslušný organizačný útvar je vecne príslušný organizačný útvar Miestneho úradu mestskej časti (ďalej v texte len „miestny úrad“), ktorému bola sťažnosť, petícia alebo podnet pridelené na vybavenie a ktorý je zodpovedný za riadne a včasné prešetrenie, vybavenie a prípravu písomného oznámenia výsledku prešetrenia podania.

(3) Sťažnosť podávanú ústne je povinný prijať každý organizačný útvar miestneho úradu, ktorý bol o to sťažovateľom požiadaný. V prípade, že bol vyhotovený záznam o ústne podanej sťažnosti, predloží ho organizačný útvar, ktorý záznam vyhotovil na zaevidovanie do podateľne miestneho úradu bezodkladne, najneskôr však v nasledujúci pracovný deň. Uvedené platí primerane aj pre sťažnosti podané telefaxom alebo elektronicky s tým, že takáto sťažnosť sa predkladá na zaevidovanie do podateľne miestneho úradu bez ohľadu na skutočnosť, či už došlo k písomnému potvrdeniu podpisu sťažovateľa.

(4) Mestská časť vyhotoví o ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní, písomný záznam o ústnej sťažnosti, ktorý tvorí **prílohu č. 1** týchto zásad (ďalej v texte len „záznam“). Okrem náležitostí podľa § 5 ods. 2 a 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach záznam obsahuje:

1. deň a hodinu jeho vyhotovenia
2. názov a adresu mestskej časti
3. mená a priezviská zamestnancov miestneho úradu, ktorí záznam vyhotovili, ako aj zamestnancov miestneho úradu, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.

(5) Mestská časť nie je povinná záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespolupracuje alebo ak sa domáha činností mestskej časti v rozpore s právnymi predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, mestská časť takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, mestská časť záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

(6) Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, meno a priezvisko osoby, oprávnenej za ňu konať.Ak je sťažovateľovi možné doručiť písomnosti v elektronickej forme, sťažnosť môže obsahovať aj adresu sťažovateľa na takéto doručenie.

(7) Sťažnosť musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačné proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha (ďalej len „predmet sťažnosti“) a musí byť sťažovateľom podpísaná. Podpísaním sťažnosti v elektronickej forme sa rozumie podpísanie sťažnosti platným zaručeným elektronickým podpisom[[5]](#footnote-5) sťažovateľa.

(8) Sťažnosť, ktorá bola podaná telefaxom alebo elektronickou poštou a nie je podpísaná a sťažovateľ ju do piatich (5) pracovných dní od jej podania nepotvrdí vlastnoručným podpisom, sa odloží. Sťažnosť, podaná elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom, sa považuje za sťažnosť podanú písomne. Lehota na vybavenie sťažností začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia písomného potvrdenia. Ak písomné potvrdenie obsahuje iné údaje než sťažnosť podaná telefaxom alebo v elektronickej forme, mestská časť takúto sťažnosť odloží. Dokumentáciu v súvislosti s odložením sťažnosti vypracuje útvar miestneho kontrolóra.

(9) Písomnosti súvisiace s vybavovaním sťažnosti, ktorú podalo viac sťažovateľov spoločne a nie je v nej určené komu z nich sa majú doručovať, mestská časť zašle sťažovateľovi, ktorý je uvedený ako prvý a uvádza údaje podľa § 5 ods. 2 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

(10) Ak si sťažovateľ zvolí zástupcu, ktorý v jeho mene podáva sťažnosť, súčasťou sťažnosti musí byť úradne osvedčené splnomocnenie zastupovať sťažovateľa pri podaní sťažnosti a pri úkonoch súvisiacich s vybavovaním sťažnosti. Ak sa sťažnosť podáva v elektronickej forme, postupuje sa pri zastupovaní sťažovateľa podľa osobitného právneho predpisu.[[6]](#footnote-6)

(11) Podanie sťažnosti sa nesmie stať podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by sťažovateľovi spôsobili akúkoľvek ujmu[[7]](#footnote-7).

(12) Informácie, ktoré obsahuje dokumentácia súvisiaca s vybavovaním sťažnosti, sa nesprístupňujú[[8]](#footnote-8).

**Článok 7**

**Centrálna evidencia sťažností**

(1) Písomné podanie označené ako sťažnosť, resp. z obsahu ktorého je zrejmé, že je sťažnosťou v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a týchto zásad, aj keď takto označené nie je, prijíma podateľňa miestneho úradu, ktorá ju bezodkladne odstúpi útvaru miestneho kontrolóra. V prípadoch, ak nie je jednoznačné, či podanie je alebo nie je sťažnosťou v zmysle zákona a týchto zásad, posúdenie jeho obsahu vykoná a následne o veci rozhodne miestny kontrolór.

(2) Všetky sťažnosti sú evidované oddelene od evidencie ostatných písomností v centrálnej evidencii sťažností, ktorú vedie útvar miestneho kontrolóra. Centrálna evidencia sťažností je vedená v súlade s ustanovením § 10 zákona č. 9/2010 Z. z..

(3) Príslušný organizačný útvar eviduje kópiu odpovede na sťažnosť a kópiu zápisnice o prešetrení sťažnosti (**príloha č. 6**). Ak bola sťažnosť opodstatnená, aj kópiu správy o splnení opatrení k sťažnosti (**príloha č. 8**). V prípade opakovanej sťažnosti príslušný organizačný útvar eviduje v centrálnej evidencii sťažností záznam o prerokovaní sťažnosti.

(4) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

(5) Ak podanie, ktoré je adresované starostovi, zástupcovi starostu, zamestnancovi mestskej časti alebo organizačnému útvaru miestneho úradu, má charakter sťažnosti, je adresát povinný takéto podanie postúpiť k zaevidovaniu do centrálnej evidencie sťažností.

(6) Ak je podanie, ktoré je adresované rozpočtovým/príspevkovým organizáciám v zriaďovateľskej pôsobnosti mestskej časti a má charakter sťažnosti, sú riaditelia týchto organizácií povinní bezodkladne takéto podanie zaevidovať v centrálnej evidencii sťažností.

(7) Miestny kontrolór predkladá Miestnemu zastupiteľstvu mestskej časti Bratislava –Nové Mesto ročnú správu o vybavovaní sťažností za predchádzajúci kalendárny rok, a to do konca prvého polroka nasledujúceho roka.

1. Mestská časť je povinná na požiadanie Úradu vlády SR, ako ústredného orgánu štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností, predkladať ročnú správu o vybavovaní sťažností v ním stanovenom termíne a štruktúre.

**Článok 8**

**Odloženie sťažnosti**

(1) Poverený zamestnanec útvaru miestneho kontrolóra sťažnosť odloží **(príloha č. 4)**, ak je splnený aspoň jeden z taxatívne uvedených dôvodov odloženia sťažnosti podľa § 6 ods. 1[[9]](#footnote-9) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach, ako aj v iných prípadoch uvedených v týchto zásadách.

(2) Ak sťažnosť nie je v súlade s ustanovením § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z., alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, poverený zamestnanec útvaru miestneho kontrolóra písomne vyzve **(príloha č. 3)** sťažovateľa, aby sťažnosť v lehote do desiatich (10) pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnil a súčasne ho v písomnej výzve poučí, že ak sťažnosť nedoplní, táto bude odložená.

(3) Ak sťažovateľ pred vybavením sťažnosti písomne vezme späť svoje podanie, alebo ak sťažovateľ písomne mestskej časti oznámi pred samotným vybavením sťažnosti, že na jej vybavení netrvá, mestská časť takúto sťažnosť odloží. Odloženie sťažnosti vykoná organizačný útvar, ktorý sťažnosť vybavuje, pričom o tejto skutočnosti bezodkladne informuje útvar miestneho kontrolóra prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu kontrolor@banm.sk a zároveň do centrálnej evidencie sťažností doručí kópiu späťvzatia sťažnosti.

(4) O odložení sťažnosti a dôvodoch jej odloženia podľa ustanovenia § 6 ods. 1 písm. b) až f) zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach poverený zamestnanec útvaru miestneho kontrolóra sťažovateľa písomne upovedomí **(príloha č. 5)** do desiatich (10) pracovných dní od odloženia sťažnosti.

**Článok 9**

**Utajenie totožnosti sťažovateľa**

(1) Ak sťažovateľ požiada v sťažnosti o utajenie svojej totožnosti, zamestnanec útvaru miestneho kontrolóra pri evidovaní takejto sťažnosti vyhotoví kópiu sťažnosti bez uvedenia údajov, ktoré by identifikovali sťažovateľa a túto kópiu postúpi na ďalšie spracovanie osobe príslušnej na vybavenie sťažnosti. Každý, komu je totožnosť sťažovateľa známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.

(2) Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrenie

 bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, zamestnanec útvaru miestneho kontrolóra o tom sťažovateľa bezodkladne upovedomí. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaja o svojej osobe.

(3) Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie mestská časť nie je príslušná, najneskôr do desiatich pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu. Dokumentáciu v súvislosti s vrátením takejto sťažnosti sťažovateľovi vypracuje útvar miestneho kontrolóra.

**Článok 10**

**Pridelenie sťažnosti, príslušnosť na vybavenie sťažnosti a postúpenie sťažnosti**

(1) Prednosta miestneho úradu prideľuje sťažnosť na vybavenie príslušnému organizačnému útvaru, ktorá sa týka miestneho úradu. Výnimkou je postup, keď sťažnosť podaná podľa Článku 10 bodu 3 týchto Zásad sa pridelí príslušnému organizačnému útvaru až po doručení originálu sťažnosti útvaru miestneho kontrolóra k zaevidovaniu do centrálnej evidencie sťažností.

(2) Ak sa predmet sťažnosti týka viacerých organizačných útvarov miestneho úradu, prednosta určí príslušný organizačný útvar (gestora). Gestor je v prípade potreby oprávnený si vyžiadať súčinnosť od iných organizačných útvarov, ktoré sú mu povinné poskytnúť požadovanú súčinnosť v určenej lehote.

(3) Na vybavenie sťažnosti proti činnosti poslanca Miestneho zastupiteľstva mestskej časti Bratislava – Nové Mesto, starostu pri výkone samosprávy, zástupcu starostu a miestneho kontrolóra je príslušná Komisia na ochranu verejného záujmu pri výkone funkcií verejných funkcionárov MZ MČ B-NM zriadená Miestnym zastupiteľstvom mestskej časti Bratislava – Nové Mesto. Útvar miestneho kontrolóra za týmto účelom spracuje materiál na rokovanie miestnej rady a miestneho zastupiteľstva. Obsahom materiálu bude informácia o sťažnosti proti činnosti poslanca, starostu, zástupcu starostu alebo miestneho kontrolóra. Súčasťou tohto materiálu je kópia obsahovej časti sťažnosti. Prednosta miestneho úradu určí, kedy sa predloží tento materiál na rokovanie miestnej rady a zasadnutie zastupiteľstva.

(4) Na vybavenie sťažnosti proti starostovi pri výkone prenesenej štátnej správy je príslušný najbližší nadriadený orgán štátnej správy, ktorému zákon zveril kontrolnú pôsobnosť podľa osobitného predpisu.[[10]](#footnote-10) Dokumentáciu v súvislosti s postúpením takejto sťažnosti vypracuje útvar miestneho kontrolóra.

(5) Ak sťažnosť smeruje proti prednostovi miestneho úradu, alebo riaditeľovi organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti mestskej časti, je na vybavenie sťažnosti príslušný miestny kontrolór.

(6) Ak sťažnosť smeruje proti vedúcemu organizačného útvaru miestneho úradu, na vybavenie sťažnosti je príslušný prednosta miestneho úradu.

(7) Ak sťažnosť smeruje proti zamestnancovi mestskej časti na vybavenie sťažnosti je príslušný priamy nadriadený tohto zamestnanca.

(8) Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrenie a vybavenie tomu, proti komu smeruje, ani

 zamestnancovi v jeho riadiacej pôsobnosti.

(9) Z prešetrenia a vybavovania sťažnosti sú vylúčení zamestnanci mestskej časti:

 a) zamestnanec mestskej časti, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,

 b) zamestnanec iného orgánu verejnej správy a osoba, ak sa zúčastnila na činnosti, ktorá je

 predmetom sťažnosti,

 c) ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi,

 jeho zástupcovi, k zamestnancovi orgánu verejnej správy, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo

 k predmetu sťažnosti.

(10) Poslanec je oprávnený zúčastňovať sa na vybavení sťažnosti.[[11]](#footnote-11)

(11) Sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti a sťažnosť proti odloženiu sťažnosti vybavuje miestny

 kontrolór.

(12) Sťažnosť pri prenesenom výkone štátnej správy prešetruje a vybavuje najbližší spoločný nadriadený orgán. Ak takýto orgán nie je, príslušný na rozhodnutie v oblasti štátnej správy je ústredný orgán štátnej správy pre kontrolu vybavovania sťažností. Orgán verejnej správy príslušný na rozhodnutie sporu o príslušnosť na vybavenie sťažnosti rozhodne do 15 pracovných dní od doručenia sťažnosti.

(13) Mestská časť je povinná sťažnosť prijať. Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je príslušná, postúpi (**príloha č. 2**) najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie a zároveň o tom upovedomí sťažovateľa. Mestská časť nepostúpi sťažnosť podľa § 8 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z., v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, v prípade, ak na jej vybavenie nie je príslušná, avšak ju vráti sťažovateľovi najneskôr do desiatich (10) pracovných dní s uvedením dôvodu. Dokumentáciu v tejto súvislosti vybavuje útvar miestneho kontrolóra.

**Článok 11**

**Prešetrovanie a vybavenie sťažností**

(1) Pri prešetrovaní sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad, alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky.

(2) Pri prešetrovaní sťažností sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil. Ak je podľa obsahu iba časť podania sťažnosťou, prešetrí sa iba v tomto rozsahu. Ak sa sťažnosť skladá z viacerých samostatných bodov, prešetruje sa každý z nich. Ak nemožno sťažnosť alebo jej časť prešetriť, mestská časť to uvedie v zápisnici o prešetrení sťažnosti a oznámi sťažovateľovi.

(3) Zamestnanec organizačného útvaru miestneho úradu príslušný na vybavenie sťažnosti, je povinný bezodkladne oboznámiť toho, proti komu sťažnosť smeruje s jej obsahom v takom rozsahu a čase, aby sa jej prešetrovanie nemohlo zmariť. Zároveň umožní osobe, proti ktorej je sťažnosť smerovaná, vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať doklady, písomnosti, informácie a údaje potrebné na vybavovanie sťažnosti.

(4) Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

**Článok 12**

**Zápisnica o prešetrení sťažnosti**

1. Zamestnanec organizačného útvaru, ktorý je príslušný na vybavenie sťažnosti vyhotoví zápisnicu o prešetrení sťažnosti podľa **prílohy č. 6** týchto Zásad a odošle písomné oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti sťažovateľovi podľa **prílohy č. 7** týchto Zásad. Kópie oboch dokumentov bezodkladne predloží útvaru miestneho kontrolóra.

(2) V prípade zistenia nedostatkov pri prešetrovaní sťažnosti a sťažnosť bola vyhodnotená ako opodstatnená, vedúci príslušného organizačného útvaru v lehote určenej v zápisnici o prešetrení sťažnosti predloží správu o riešení sťažnosti. Po splnení, v správe uvedených opatrení, predloží vedúci príslušného organizačného útvaru správu o riešení sťažnosti. Správa o riešení sťažnosti sa predkladá vždy na posúdenie prednostovi miestneho úradu.

**Článok 13**

**Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti**

1. Sťažnosť musí byť vybavená do 60 pracovných dní odo dňa jej doručenia. V prípade zjavnej časovej tiesne, objektívnej naliehavosti a pokiaľ to technické možnosti a okolnosti umožnia, bude predmetná sťažnosť vybavená v čo najkratšom čase.
2. Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia výsledku jej prešetrenia sťažovateľovi (ďalej v texte len „odpoveď na sťažnosť“) **podľa prílohy č. 7** týchto Zásad. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti, ktoré vychádza zo zápisnice. Ak je sťažnosť opodstatnená, v oznámení sa uvedú aké povinnosti boli uložené.
3. Ak má sťažnosť viacero častí, písomné oznámenie musí obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba k tejto časti.
4. Odpoveď na sťažnosť v zmysle Článku 10 bodu 3. a Článku 10 bodu 4. týchto Zásad vypracuje útvar miestneho kontrolóra a podpisom schvaľuje predseda komisie zriadenej miestnym zastupiteľstvom na jej prešetrenie.
5. Minimálne 10 pracovných dní pred uplynutím lehoty na vybavenie sťažnosti príslušný organizačný útvar doručuje odpoveď na sťažnosť spolu so zápisnicou o prešetrení sťažnosti na preskúmanie útvaru miestneho kontrolóra.
6. Ak útvar miestneho kontrolóra nemá výhrady k celému procesu prešetrovania sťažnosti, predkladá odpoveď na sťažnosť a zápisnicu o prešetrení sťažnosti na posúdenie prednostovi miestneho úradu. V opačnom prípade útvar miestneho kontrolóra vracia odpoveď na sťažnosť a zápisnicu o prešetrení sťažnosti príslušnému organizačnému útvaru s výhradami, ktorý je povinný ich zapracovať. Po zapracovaní výhrad príslušný organizačný útvar predkladá odpoveď na sťažnosť a zápisnicu o prešetrení sťažnosti na opätovné preskúmanie útvaru miestneho kontrolóra. Ak po opätovnom preskúmaní útvar miestneho kontrolóra nemá výhrady k celému procesu prešetrenia sťažnosti, odpoveď na sťažnosť schváli podpisom na pravom dolnom rohu odpovede a predkladá ju spolu so zápisnicou o prešetrení na posúdenie prednostovi miestneho úradu.
7. Ak prednosta miestneho úradu nemá výhrady k celému procesu prešetrovania sťažnosti, odpoveď na sťažnosť schvaľuje svojím podpisom. V opačnom prípade prednosta miestneho úradu vracia odpoveď na sťažnosť príslušnému organizačnému útvaru s výhradami, ktorý je povinný ich zapracovať do odpovede na sťažnosť.
8. Ak je sťažnosť opodstatnená, v odpovedi sa uvedie, že mestská časť určila osobu zodpovednú za zistené nedostatky, prijala opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku.
9. Sťažnosť je vybavená odoslaním odpovede na sťažnosť sťažovateľovi, ak bola sťažnosť vyhodnotená ako opodstatnená, aj prijatím a splnením opatrení na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku. Odpoveď na sťažnosť odosiela sťažovateľovi príslušný organizačný útvar.

**Článok 14**

**Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť**

(1) Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť je sťažnosť toho istého sťažovateľa v tej istej veci, ak v nej neuvádzajú nové skutočnosti.

(2) Opakovanú sťažnosť prešetruje miestny kontrolór, ktorý prekontroluje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, túto skutočnosť oznámi sťažovateľovi s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti odloží.

(3) Ak prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti miestny kontrolór zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť sám prešetrí a vybaví.

(4) Sťažnosť iného sťažovateľa v tej istej veci, ktorú už príslušný organizačný útvar vybavil, sa neprešetruje. Výsledok jej prešetrenia sa oznámi sťažovateľovi.

**Článok 15**

**Kontrola vybavovania sťažností**

(1) Kontrolu vybavovania sťažností podľa týchto Zásad vykonáva miestny kontrolór.

(2) Starosta mestskej časti na základe týchto Zásad poveruje prednostu miestneho úradu v rámci miestneho úradu vykonávaním kontroly prijímania, evidovania prešetrovania a plnenia opatrení prijatých na nápravu v zmysle zákona č. 9/2010 Z. z..

(3) Za nesprávne prešetrenie sťažnosti a nesprávne vybavenie sťažnosti starosta môže vyvodiť dôsledky voči zodpovedným zamestnancom alebo uplatniť právnu zodpovednosť za porušenie povinnosti podľa zákona č. 9/2010 Z. z..

**Článok 16**

**Sťažnosti občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení**

1. Ak mestskej časti bola doručená sťažnosť občanov a zákonných zástupcov detí a žiakov škôl a školských zariadení uvedených v § 6 ods. 1 a 2 zákona č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, mestská časť túto sťažnosť vybavuje a postupuje podľa týchto Zásad.
2. Mestská časť nevybavuje sťažnosti týkajúce sa úrovne pedagogického riadenia, úrovne výchovy a vzdelávania a materiálno-technických podmienok vrátane praktického vyučovania v školách a školských zariadeniach, v strediskách praktického vyučovania, na pracoviskách praktického vyučovania a vo vzdelávacích ustanovizniach. Tieto sťažnosti vybavuje Štátna školská inšpekcia.[[12]](#footnote-12)

**Článok 17**

**Sťažnosti zamestnancov**

Zamestnanec mestskej časti má právo podať mestskej časti sťažnosť v súvislosti s porušením zásady rovnakého zaobchádzania; mestská časť je povinná na sťažnosť zamestnanca bez zbytočného odkladu odpovedať, vykonať nápravu, upustiť od takého konania a odstrániť následky.

**Článok 18**

**Podávanie, prijímanie a evidovanie petície**

1. Podaná petícia musí mať písomnú formu, označenie „Petícia“ a musí obsahovať predmet verejného záujmu alebo iného spoločného záujmu.
2. Každý má právo spôsobom neodporujúcim zákonu vyzývať iné osoby, aby svojimi podpismi petíciu podporili.
3. V petícii alebo v podpisovom hárku je osoba podporujúca petíciu povinná uviesť čitateľne svoje meno, priezvisko, adresu pobytu a svoj podpis, ak ide o fyzickú osobu, alebo svoj názov a sídlo, ak ide o právnickú osobu; osoba oprávnená konať v mene právnickej osoby uvedie čitateľne svoje meno, priezvisko, adresu pobytu a svoj podpis.
4. Petíciu možno podporiť aj v elektronickej podobe, pričom osoba podporujúca petíciu namiesto podpisu:
	1. na účely potvrdenia podpory elektronickej petície uvedie svoju adresu elektronickej pošty,
	2. na účely potvrdenia podpory elektronickej petície uvedie svoju adresu elektronickej schránky,
	3. na účely potvrdenia podpory elektronickej petície pripojí svoj zaručený elektronický podpis, alebo
	4. vykoná potvrdenie podpory osobitným spôsobom prostredníctvom informačného systému pre elektronické zhromažďovanie údajov o osobách podporujúcich petíciu (ďalej len "petičný systém").
5. Osobitný zákon môže ustanoviť aj ďalšie náležitosti petície[[13]](#footnote-13). Ak osobitný zákon14 ustanovuje najnižší počet osôb podporujúcich petíciu alebo vek osôb podporujúcich petíciu, uvedie osoba podporujúca petíciu svoj trvalý pobyt. Takúto petíciu možno v elektronickej podobe podporiť iba podľa bodu odseku 3 písm. b), c) alebo písm. d) zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve v znení neskorších predpisov (ďalej v texte len „zákon č. 85/1990 Zb.“) o tom kto ju podáva.
6. Každý člen petičného výboru uvedie v petícii meno, priezvisko a adresu pobytu. Zástupca pripojí v petícii k svojmu menu, priezvisku a adrese pobytu aj podpis.
7. Písomná forma sa považuje za zachovanú aj vtedy, ak je petícia podaná prostredníctvom petičného systému alebo je podaná elektronicky a podpísaná zaručeným elektronickým podpisom osoby podávajúcej petíciu.
8. Pokiaľ podpisové hárky neobsahujú text petície, musia byť označené tak, aby bolo zrejmé, aká petícia sa má podporiť podpismi. Na každom podpisovom hárku musí byť uvedené meno, priezvisko a adresa pobytu zástupcu určeného na zastupovanie v styku s mestskou časťou, prípadne meno, priezvisko a adresa pobytu každého člena petičného výboru.
9. Ak petícia obsahuje podpisové hárky, musí osoba podávajúca petíciu uviesť pod jej textom počet priložených podpisových hárkov. Podpisové hárky musia byť unikátne označené. Ak bola petícia podporená aj v elektronickej podobe, osoba podávajúca petíciu:

a) pri podpore podľa [§ 4 ods. 3 písm. a)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-3.pismeno-a) zákona č. 85/1990 Zb. priloží podpisové hárky zaznamenané na elektronickom nosiči dát alebo uvedie namiesto podpisových hárkov zoznam osôb podporujúcich petíciu spolu s údajmi podľa [§ 4 ods. 2](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-2) a [ods. 3 písm. a)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-3.pismeno-a) zákona č. 85/1990 Zb.,

b) pri podpore podľa [§ 4 ods. 3 písm. b)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-3.pismeno-b) zákona č. 85/1990 Zb. priloží podpisové hárky zaznamenané na elektronickom nosiči dát alebo uvedie namiesto podpisových hárkov zoznam osôb podporujúcich petíciu spolu s údajmi podľa [§ 4 ods. 2](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-2), [ods. 3 písm. b)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-3.pismeno-b) a [ods. 4](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-4) zákona č. 85/1990 Zb.

c) pri podpore podľa [§ 4 ods. 3 písm. c)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-3.pismeno-c) zákona č. 85/1990 Zb. priloží podpisové hárky v elektronickej podobe,

d) pri podpore podľa [§ 4 ods. 3 písm. d)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-3.pismeno-d) uvedie namiesto podpisových hárkov zoznam osôb podporujúcich petíciu spolu s údajmi podľa [§ 4 ods. 2](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-2), [ods. 3 písm. d)](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-3.pismeno-d) a [ods. 4](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/85/20150901#paragraf-4.odsek-4) zákona č. 85/1990 Zb..

1. Mestská časť nemusí brať do úvahy podporu petície tých osôb, ktoré o sebe uviedli údaje nečitateľne, neúplne alebo nepravdivo.
2. Mestská časť je povinná petíciu prijať. Petícia sa doručí útvaru miestneho kontrolóra. V prípade, ak bola petícia doručená inému organizačnému útvaru, tento je povinný bezodkladne petíciu postúpiť útvaru miestneho kontrolóra.
3. O prijatých petíciách vedie útvar miestneho kontrolóra centrálnu evidenciu petícií oddelene od evidencie ostatných písomností. Petícii pridelí evidenčné číslo v tvare „RRRR/0001“. Petícia podaná v tej istej veci sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo petície, s ktorou súvisí. Útvare miestneho kontrolóra po zaevidovanej petície vyhotoví dve kópie, z ktorých jednu bezodkladne odovzdá na sekretariát starostu.
4. V centrálnej evidencií petícii sa eviduje aj odložená a postúpená petícia. Centrálna evidencia petícií sa primerane riadi ustanovením Článku 7 týchto Zásad.
5. Spis o petícii sa uchováva v osobitnom spisovom obale oddelene od ostatných písomností.
6. Ak je prijatá petícia v rozpočtových alebo v príspevkových organizáciách v zriaďovateľskej pôsobnosti mestskej časti, je riaditeľ rozpočtovej alebo príspevkovej organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti mestskej časti povinný túto petíciu zaevidovať v centrálnej evidencii petícií vedenej na útvare miestneho kontrolóra.

**Článok 19**

**Podávanie petícií mestskou časťou**

1. K organizovaniu petície alebo k spoluorganizovaniu petície mestskou časťou sa vždy vyžaduje jej predchádzajúce prerokovanie a odsúhlasenie miestnym zastupiteľstvom.
2. Spracovanie a prerokovanie návrhu na vypísanie/vyhlásenie petície sa riadi príslušnými ustanoveniami Rokovacieho poriadku Miestneho zastupiteľstva mestskej časti Bratislava – Nové Mesto.

**Článok 20**

**Príslušnosť na vybavenie petície**

(1) Na vybavenie petície je príslušný útvar miestneho kontrolóra, ak nie je v týchto Zásadách uvedené inak.

1. Ak z obsahu petície vyplýva, že mestská časť nie je príslušná ju vybaviť, petíciu do 10 pracovných dní odo dňa jej doručenia postúpi príslušnému orgánu a oznámi túto skutočnosť tomu, kto petíciu podal. Ak nie je mestská časť príslušná na vybavenie časti petície, kópiu petície s uvedením príslušnej časti do 10 pracovných dní odo dňa doručenia petície útvar miestneho kontrolóra postúpi príslušnému orgánu verejnej správy a oznámi to tomu, kto petíciu podal. Pri postúpení petície podanej elektronicky postupuje orgán verejnej moci podľa osobitného predpisu [[14]](#footnote-14).
2. Ak petícia nemá náležitosti podľa § 5 ods. 1 zákona č. 85/1990 Zb., útvar miestneho kontrolóra do 10 pracovných dní vyzve osobu, ktorá petíciu podala, aby odstránila nedostatky petície v lehote najneskôr do 30 pracovných dní od doručenia výzvy, s poučením o následku ich neodstránenia. Ak osoba, ktorá petíciu podala, v tejto lehote nedostatky neodstráni, útvar miestneho kontrolóra petíciu odloží.
3. Ak vznikne spor o príslušnosť na vybavenie petície, útvar miestneho kontrolóra ju do 10 pracovných dní postúpi na rozhodnutie Úradu vlády Slovenskej republiky. Dokumentáciu súvisiacu s postúpením petície na rozhodnutie Úradu vlády Slovenskej republiky podpisuje starosta.

(5) Ak je predmetom petície činnosť starostu, miestneho zastupiteľstva a jeho poslancov alebo štatutárneho orgánu rozpočtových a príspevkových organizácií v zriaďovateľskej pôsobnosti mestskej časti, pri vybavovaní petície sa postupuje podľa ustanovenia Článku 10 bodu 3 týchto Zásad.

(6) Ak petícia podaná v tej istej veci neobsahuje nové skutočnosti, útvar miestneho kontrolóra oznámi osobe, ktorá petíciu podala, stanovisko a spôsob vybavenia pôvodnej petície. Pri hromadnom podávaní petície tak môže urobiť v periodickej tlači a ostatnými hromadnými informačnými prostriedkami.

**Článok 20**

**Prešetrenie a vybavenie petícií**

1. Petíciu, ktorá má charakter sťažnosti prešetria príslušné organizačné útvary/organizačný útvar miestneho úradu.

(2) Prešetrením petície sa zisťuje skutočný stav veci, jeho súlad alebo rozpor s právnymi predpismi a verejným alebo iným spoločným záujmom.

(3) O prešetrení petície zamestnanec organizačného útvaru miestneho úradu vyhotoví zápisnicu, ktorú doručí útvaru miestneho kontrolóra

(4) Výsledok vybavenia petície písomne oznámi útvar miestneho kontrolóra do 30 pracovných dní od doručenia petície alebo od odstránenia jej nedostatkov podľa Článku 19 ods. 3 týchto Zásad osobe, ktorá podala petíciu, alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s mestskou časťou. Ak nie je možné vybaviť petíciu v tejto lehote, útvar miestneho kontrolóra písomne oznámi osobe, ktorá podala petíciu, alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s mestskou časťou, že petícia bude vybavená v lehote ďalších 30 pracovných dní. Ak zákon č. 85/1990 Zb. neustanovuje inak, pri prešetrovaní petície sa primerane postupuje podľa Článkov 6 až 16 týchto Zásad a podľa zákona č. 85/1990 Zb..

(5) Ak z obsahu petície vyplýva, že petíciu nemožno vybaviť podľa bodu 4 tohto ustanovenia týchto Zásad, útvar miestneho kontrolóra (petíciu obsahujúcu žiadosť alebo návrh), posúdi jej obsah a zašle písomnú odpoveď spolu s odôvodnením osobe, ktorá petíciu podala alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s mestskou časťou v lehote do 30 pracovných dní. Za písomné oznámenie výsledku vybavenia petície sa považuje aj elektronické doručenie elektronického úradného dokumentu [[15]](#footnote-15) alebo oznámenie výsledku prostredníctvom petičného systému použitého na podporenie petície.

(6) V prípade, že sa zistila opodstatnenosť petície, ktorá má charakter sťažnosti, útvar miestneho kontrolóra písomne oznámi osobe, ktorá ju podala, prijatie opatrenia v lehote stanovenej v zápisnici

(7) V prípade, ak útvar miestneho kontrolóra posúdi, že petícia má charakter žiadosti alebo návrhu, postúpi takúto žiadosť k vybaveniu príslušnému organizačnému útvaru miestneho úradu. V takom prípade sa zápisnica o prešetrení petície nevyhotovuje. Útvar miestneho kontrolóra zašle písomnú odpoveď spolu s odôvodnením osobe, ktorá petíciu podala, alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s mestskou časťou, a to v lehote podľa odseku 4 tohto ustanovenia týchto Zásad. Kópiu odpovede bezodkladne zašle aj príslušnému organizačnému útvaru miestneho úradu, ktorý poskytol stanovisko, alebo sa na prešetrení petície podieľal.

(8) Ten, kto podal petíciu, a osoba určená na zastupovanie v styku s mestskou časťou sú na výzvu útvaru miestneho kontrolóra povinní v lehote 10 pracovných dní od doručenia výzvy poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť pri vybavovaní petície. Ak bez objektívneho dôvodu tieto osoby neposkytnú súčinnosť, mestská časť nie je povinná petíciu vybaviť. O tomto následku musí byť ten, kto podal petíciu, alebo osoba určená na zastupovanie v styku s mestskou časťou písomne poučená už pri požiadaní o súčinnosť pri vybavovaní petície. V čase od požiadania o súčinnosť do jej poskytnutia neplynú lehoty podľa ustanovenia § 5 zákona č. 85/1990 Zb..

(9) Útvar miestneho kontrolóra vyhotoví kópiu z písomnej odpovede (výsledok vybavenia petície) zasielanej osobe, ktorá petíciu podala alebo osobe určenej na zastupovanie v styku s mestskou časťou, ktorú bezodkladne odovzdá na sekretariát starostu mestskej časti z dôvodu oboznámenia s výsledkom šetrenia petície**. Zároveň zabezpečí zverejnenie výsledku vybavenia petície na webovom sídle mestskej časti na elektronickej tabuli, ak to technické podmienky umožňujú.**

**Článok 21**

**Záverečné ustanovenia**

(1) Zrušujú sa Zásady vybavovania sťažností a petícií v podmienkach samosprávy mestskej časti Bratislava – Nové Mesto zo dňa 12.10.2010.

(2) V prípadoch, ktoré nie sú uvedené v týchto Zásadách, sa postupuje v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach a zákona č. 85/1990 Zb. o petičnom práve.

(3) Tieto zásady boli schválené Miestnym zastupiteľstvom mestskej časti dňa 13.10.2015 uznesením č. 09/13 a nadobúdajú účinnosť dňom ich schválenia.

V Bratislave, dňa 14.10.2015

 **Mgr. Rudolf Kusý**

 **starosta**

**PRÍLOHA č. 1**

Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach

 samosprávy mestskej časti Bratislava–Nové Mesto

**Mestská časť Bratislava–Nové Mesto**

**Junácka 1, 832 91 Bratislava**

**organizačný útvar miestneho úradu**

**Záznam o ústnej sťažnosti**

SŤAŽOVATEĽ:

Fyzická osoba: ...................................................................................................................................................................

 (meno, priezvisko, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, prípadne e-mail ak ním disponuje)

Právnická osoba: ...................................................................................................................................................................

 (názov/ sídlo / meno, priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať, prípadne e-mail ak ním disponuje)

PREDMET: .......................................................................................................................................................

1. Sťažnosť je zameraná proti:\* ..................................................................................................

2. Sťažnosť' poukazuje na nedostatky:\* ..................................................................................................

3. Sťažovateľ' sa domáha:\* ..................................................................................................

Popis: ............................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

\* pokračovanie na priloženom podpísanom hárku

Dňa ...........................o ................. hod.

Záznam vyhotovil: ..............................................................

 (meno a priezvisko zamestnanca)

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti: .......................................................................

***podpis sťažovateľa*** ................................................

Poznámka: *Ak sťažovateľ odmietne záznam* podpísať, záznam sa odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

*\* nehodiace sa škrtnite*

**PRÍLOHA č. 2**

Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach

 samosprávy mestskej časti Bratislava – Nové Mesto

**Mestská časť Bratislava-Nové Mesto**

**Junácka 1, 832 91 Bratislava**

**Útvar miestneho kontrolóra**

Sťažnosť Vybavuje/ tel. dátum

**Vec: Sťažnosť - postúpenie**

Dňa ........................ bola mestskej časti Bratislava Nové – Mesto doručená sťažnosť sťažovateľa ......................................................................................................................................, v ktorej poukazuje na:

............................................................................................................................................................................

............................................................................................................................................................................

............................................................................................................................................................................

Predmetnú sťažnosť Vám v prílohe odstupujeme na vybavenie ako miestne a vecne príslušnému orgánu v súlade s § 9 a 11 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. O našom postupe informujeme sťažovateľa kópiou tohto listu.

S pozdravom

1 príloha

Na vedomie: sťažovateľ

**PRÍLOHA č. 3**

Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach

 samosprávy mestskej časti Bratislava – Nové Mesto

**Mestská časť Bratislava–Nové Mesto**

**Junácka 1, 832 91 Bratislava**

**Útvar miestneho kontrolóra**

Sťažnosť Vybavuje/ tel. dátum

**Vec: Sťažnosť - Výzva na spoluprácu**

Dňa ........................ bola mestskej časti Bratislava Nové–Mesto doručená Vaša sťažnosť, vo veci:

............................................................................................................................................................................

Vzhľadom k tomu, že predmetná sťažnosť nespĺňa náležitosti podľa § 5 ods. 3 zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), žiadame Vás v súlade s § 16 zákona, aby ste v lehote do 10 pracovných dní od doručenia tejto písomnej výzvy doplnili Vašu sťažnosť o:

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

.........................................................................................................................................................................

V prípade, že Vašu sťažnosť v stanovenej lehote nedoplníte, sťažnosť bude s poukazom na ustanovenie § 6 ods. 1 písm. h) zákona odložená.

S pozdravom

**PRÍLOHA č. 4**

Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach

 samosprávy mestskej časti Bratislava – Nové Mesto

**Mestská časť Bratislava–Nové Mesto**

**Junácka 1, 832 91 Bratislava**

**Útvar miestneho kontrolóra**

Sťažnosť č. ................................................................................................................

zo dňa …………………

**Z Á Z N A M**

**o odložení sťažnosti**

Mestská časť Bratislava Nové–Mesto podľa § 6 ods. 1 písm. a) – h) zákona č. 9/2010 Z. z. sťažnostiach v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“)

**odkladá**

sťažnosť

proti ………………………………………………………………………………………….

sťažovateľa …………………………………………………………………………………

vo veci............................................................................................................................

Z dôvodu, že predmetná sťažnosť ........................................................................................................................................

a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2 zákona,

b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,

c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9 zákona,

d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,

e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2 zákona,

f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3 zákona,

g) mu bola zaslaná na vedomie alebo

h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods.1 zákona alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods.2 zákona.

Zapísal: ...................................................................................................................

 meno, priezvisko, podpis

**PRÍLOHA č. 5**

Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach

 samosprávy mestskej časti Bratislava – Nové Mesto

**Mestská časť Bratislava–Nové Mesto**

**Junácka 1, 832 91 Bratislava**

 **Útvar miestneho kontrolóra**

Sťažnosť Vybavuje/ tel. dátum

**Vec: Odloženie sťažnosti - upovedomenie**

Mestskej časti Bratislava Nové–Mesto bola dňa ........................... doručená Vaša sťažnosť vo veci:

..........................................................................................................................................................................

Po dôkladnom posúdení Vašej sťažnosti bolo zistené, že\*:

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

\*/Uviesť text príslušného zákonného ustanovenia/

a) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,

b) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,

c) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,

d) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,

e) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3

Z uvedeného dôvodu obec Vašu sťažnosť odkladá v súlade s § 6 ods. 1 písm. b) –f) zákona NR SR č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov.

S pozdravom

 meno, priezvisko, podpis

**PRÍLOHA č. 6**

Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach

 samosprávy mestskej časti Bratislava – Nové Mesto

**Mestská časť Bratislava – Nové Mesto**

**Junácka 1, 832 91 Bratislava**

**organizačný útvar miestneho úradu**

Interné záznamy: ÚMK č.

Zápisnica

o prešetrení sťažnosti

Predmet sťažnosti: .

Organizačný útvar miestneho úradu, ktorý sťažnosť prešetroval: *......................................................*

Obdobie prešetrovania sťažnosti: ................................

Preukázané zistenia: viď príloha zápisnice

Prílohy:

Dátum vyhotovenia zápisnice: . ..............................

Sťažnosť prešetril: ......................................................................................................

 meno, priezvisko a podpis

vedúci organizačného útvaru miestneho úradu: ......................................................................................................

 meno, priezvisko a podpis

Povinnosť vedúceho organizačného útvaru miestneho úradu, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, v prípade zistenia nedostatkov, v lehote určenej oddelením, ktoré sťažnosť prešetrovalo:

1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrujúcemu sťažnosť:
4. predložiť orgánu prešetrujúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:

Potvrdzujeme prevzatie dokladov: .................................................................

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami dňa: ........................................................

Prílohy:

**PRÍLOHA č. 7**

Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach

 samosprávy mestskej časti Bratislava – Nové Mesto

**Mestská časť Bratislava – Nové Mesto**

**Junácka 1, 832 91 Bratislava**

**organizačný útvar miestneho úradu**

Sťažnosť Vybavuje/ tel. dátum

**Vec: Oznámenie o výsledku prešetrenia sťažnosti**

Dňa ....................... bola mestskej časti Bratislava Nové – Mesto doručená a zaregistrovaná Vaša sťažnosť registrovaná pod č. j. ÚMK ............., ktorou sa domáhate \*/

Poukazujete na

Šetrením sťažnosti dňa ............... bolo zistené, že Vaša sťažnosť je neopodstatnená \*/ opodstatnená \*/ .

Odôvodnenie výsledku prešetrenia sťažnosti

*Uviesť konkrétne zistenia a súlad, resp. nesúlad* s *príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené* v *priebehu šetrenia- podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť , že boli uložené povinnosti podľa §* 19 *ods.* 1 *písm. i )zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov. Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrenia každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba* v *časti, výsledok prešetrenia sa písomne oznamuje iba tejto časti.*

S pozdravom

 ..........................................................

 meno, priezvisko a podpis

**PRÍLOHA č. 8**

Zásad vybavovania sťažností a petícií v podmienkach

 samosprávy mestskej časti Bratislava – Nové Mesto

**Mestská časť Bratislava – Nové Mesto**

**Junácka 1, 832 91 Bratislava**

**organizačný útvar miestneho úradu**

Interné záznamy: ÚMK č.

**S p r á v a**

**o splnení opatrení k sťažnosti**

Predmet sťažnosti: .

Organizačný útvar miestneho úradu, ktorý sťažnosť prešetroval: *...................................*

Obdobie prešetrovania sťažnosti: ................................

Preukázané zistenia:

Termín splnenia opatrení:

Správa

Za splnenie nápravných opatrení zodpovedá: .......................................................

 meno, priezvisko a podpis

Vyjadrenie prednostu MÚ B – NM:

dňa ...................... podpis:

1. napr. Občianskym súdnym poriadkom; Trestným poriadkom; zákonom č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch [↑](#footnote-ref-1)
2. Napríklad § 59 ods. 1 písm. h) a § 65 zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 48 ods. 1 písm. e) zákona č. 73/1998 Z. z. o štátnej službe príslušníkov Policajného zboru, Slovenskej informačnej služby, Zboru väzenskej a justičnej stráže Slovenskej republiky a Železničnej polície v znení neskorších predpisov, § 218a až 218c zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (Exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-2)
3. Napríklad § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov,  zákona č. 563/2009 Z. z., § 3 ods. 6 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 278/1993 Z. z. o správe majetku štátu v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-3)
4. Napríklad § 5 ods. 2 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 233/1995 Z. z. v znení neskorších predpisov, § 175za Občianskeho súdneho poriadku. [↑](#footnote-ref-4)
5. Zákon č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov [↑](#footnote-ref-5)
6. napr. § 7 ods. 3 písm. a) zákona č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov [↑](#footnote-ref-6)
7. § 7 ods. 1 zákona č. 9/2010 Z. z. [↑](#footnote-ref-7)
8. § 8 až 12 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-8)
9. Orgán verejnej správy sťažnosť odloží, ak:

a) neobsahuje náležitosti podľa § 5 ods. 2,

b) je z nej zrejmé, že vo veci, ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán činný v trestnom konaní,

c) zistí, že sťažnosť sa týka inej osoby, než ktorá ju podala a nie je priložené splnomocnenie podľa § 5 ods. 9,

d) od udalosti, ktorej sa predmet sťažnosti týka, uplynulo v deň jej doručenia viac než päť rokov,

e) ide o ďalšiu opakovanú sťažnosť podľa § 21 ods. 2,

f) ide o sťažnosť proti vybaveniu sťažnosti podľa § 22 ods. 3,

g) mu bola zaslaná na vedomie, alebo

h) sťažovateľ neposkytol spoluprácu podľa § 16 ods. 1, alebo ak spoluprácu neposkytol v lehote podľa § 16 ods. 2. [↑](#footnote-ref-9)
10. § 4 ods. 1 písm. b) zákona č. 608/2003 Z. z. o štátnej správe pre územné plánovanie, stavebný poriadok a bývanie a o zmene a doplnení zákona č. 50/1976 Zb. o územnom plánovaní a stavebnom poriadku

§ 3 ods. 5 písm. d) zákona č. 135/1961 Zb. o pozemných komunikáciách (cestný zákon) v znení neskorších predpisov

§ 31 zákona č. 154/1994 Z. z. o matrikách v znení neskorších predpisov [↑](#footnote-ref-10)
11. § 25 ods. 4 písm. e) zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov [↑](#footnote-ref-11)
12. § 13 ods. 1 zákona č. 596/2003 Z. z. [↑](#footnote-ref-12)
13. Napríklad zákon Slovenskej národnej rady č. [*369/1990 Zb.*](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1990/369/20140701.html) o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov, zákon č.[*180/2014 Z. z.*](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2014/180/20150701.html) o podmienkach výkonu volebného práva a o zmene a doplnení niektorých zákonov. [↑](#footnote-ref-13)
14. § 17 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov [↑](#footnote-ref-14)
15. § 27 zákona č. 305/2013 Z. z. [↑](#footnote-ref-15)